

Erste banka uvela novi koncept „Jer nam je Vaše mišljenje na prvom mjestu“

Zagreb, 16. ožujka, 2010. – S ciljem dodatnog unaprjeđenja kvalitete usluge, Erste&Steiermärkische Bank d.d. (Erste banka) je pokrenula novi koncept „**Jer nam je Vaše mišljenje na prvom mjestu**“. Naime, odsada će klijenti Erste banke na strukturiran i definiran način moći ocijeniti uslugu banke, kao i poslovnice koju najčešće koriste. Projekt „Jer nam je Vaše mišljenje na prvom mjestu“ realizirat će se u dva smjera. Prvi je poticanje klijenata da izraze svoje mišljenje, neovisno radi li se o pohvali, prijedlogu ili pritužbi i to putem različitih kanala komunikacije (telefonski, putem e-maila, on line obrasca, letka u poslovnici i sl.), a drugi smjer je sustavno istraživanje zadovoljstva i očekivanja klijenata.

Ovim projektom želi se postići bolje razumijevanje potreba i očekivanja klijenata banke, detektirati i ukloniti uzroke eventualnih nezadovoljstava te razvijati dugoročni odnos s klijentima temeljenog na povjerenju i interaktivnoj komunikaciji s ciljem njihovog većeg zadovoljstva. „Erste Banka želi pružiti svojim klijentima najbolju moguću uslugu na tržištu i zato je ključno čuti i razumjeti što naši klijenti misle, trebaju i žele, koliko im je što važno i kako se osjećaju u poslovanju s Bankom. Sigurni smo da će nam aktivnosti koje se pokreću u okviru koncepta pomoći da prepoznamo potrebe naših klijenata te da razvijemo našu uslugu upravo u skladu s njihovim očekivanjima, a da visoka kvaliteta usluge postane naš zaštitni znak.“, rekla je **Danica Kozica**, voditeljica Odjela za upravljanje kvalitetom usluge.

Erste banka iznimno cijeni otvorenu komunikaciju s klijentom, kao i prepoznavanje potreba klijenata jer je to jedini način kontinuiranog unaprjeđenja kvalitete pružene usluge. U skladu s time, Banka odnedavno svojim klijentima šalje elektronički newsletter – **Erste SVIJET** s najnovijim informacijama o Banci, kao i korisnim savjetima. Uz navedeno, s ciljem pronalaženja i razvoja novih kanala komunikacije prema postojećim i potencijalnim klijentima, Erste banka je nedavno kreirala svoj profil na **Facebooku** kao prva na hrvatskom bankarskom tržištu.

Za dodatne informacije:

Erste&Steiermärkische Bank d.d., 51000 Rijeka, Jadranski trg 3a, www.erstebank.hr

Služba komunikacija

Zagreb – Dario Gabrić, tel.: +385 (0)62 37 13 71; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Zagreb – Danijela Trbović, tel.: +385 (0)62 37 15 31; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Zagreb - Nataša Vuletić, tel.: +385 (0)62 37 15 21; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Rijeka - Irena Loščac-Gombač, tel.:+385 (0) 62 37 52 22; fax.:+385(0)62 375 947; e-mail: pr@erstebank.com

Objavljena priopćenja možete pronaći i na web adresi <http://www.erstebank.hr/press.asp>

S oko 2.000 zaposlenika, više od 700 tisuća klijenata koje uslužuje putem 124 poslovnice i više od 500 bankomata, Erste & Steiermärkische Bank d.d.predstavlja jednu od vodećih finansijskih institucija u Republici Hrvatskoj. Na dan 30.09.2009. Erste & Steiermärkische Bank d.d. imala je ukupnu aktivnu od 47,7 milijardi kuna, neto dobit od 471,9 milijuna kuna te povrat od kapitala od 11,9 %.